

# Lampiran



Hak cipta milik IBIKKG (Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Lampiran \* :

## Pengaruh Citra Merek dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Richeese Factory di Kelapa Gading

Dengan hormat,

Saya Gerry Bernath selaku mahasiswa Kwik Kian Gie School Of Business Jakarta dari program studi Manajemen Pemasaran sedang melakukan penelitian untuk pembuatan skripsi saya yang berjudul : **Pengaruh Citra Merek dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Richeese Factory di Kelapa Gading.** Oleh karena itu, saya mohon kesediaan dan kesungguhan Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya dan jawaban Saudara/i akan dijaga kerahasiaannya. Atas ketersediaan Saudara/i untuk meluangkan waktunya, saya ucapkan terima kasih.

Apakah anda pernah mengunjungi Richeese Factory di Kelapa Gading dalam 3 bulan terakhir ?

- a. Ya
- b. Tidak (pertanyaan berhenti sampai disini)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





**C** Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

**Petunjuk Pengisian**

Berikanlah tanda *check-list* pada angka yang telah disediakan yang paling sesuai menurut anda.

Keterangan :

STS

TS



1

5

1 = Sangat Tidak Setuju , 2 = Tidak Setuju , 3 = Netral ;  
4 = Setuju , 5 = Sangat Setuju

NO	Keterangan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Richeese Factory memiliki logo yang mudah dikenali					
2.	Richeese Factory mempunyai reputasi yang baik dalam kategori restoran cepat saji					
3.	Harga produk Richeese Factory sesuai dengan kualitas yang diberikan					
4.	Saya merasa puas akan kualitas dan cita rasa produk Richeese Factory					
5.	Richeese Factory adalah pilihan utama ketika ingin membeli ayam goreng					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



6.	<b>C</b>	Saya mengetahui promosi yang dilakukan Richeese Factory di sosial media					
7.	<b>Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>	Seringnya promosi produk baru Richeese Factory menarik minat saya untuk membeli					
8.		Bagi saya waktu promosi yang diberikan oleh Richeese Factory mencukupi					
9.		Saya sering memanfaatkan promosi yang diberikan oleh Richeese Factory					
10.		Saya tidak akan berpindah ke merek restoran ayam goreng lain meskipun ada promosi yang lebih menarik					
11.		Saya akan merekomendasikan Richeese Factory kepada orang lain					
12.		Saya tetap akan membeli produk Richeese Factory meskipun tanpa adanya promosi					
13.		Saya akan senang jika Richeese Factory menambahkan variasi menu makanannya					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya atau menulis tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**Lampiran 2:  
Analisis Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Citra merek	100	14	25	21,04	2,988
Promosi	100	7	20	15,85	3,580
Kepuasan Pelanggan	100	4	20	15,30	3,301
Valid N (listwise)	100				

**Skor Rata-rata Citra Merek**

**1. Variabel Citra Merek**

NO	Keterangan	Pilihan Jawaban					Total	Mean	Keterangan
		STS	TS	N	S	SS			
1.	Richeese Factory memiliki logo yang mudah dikenali	1	1	7	25	66	454	4,54	Rata-rata responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut



2.	Richeese Factory mempunyai reputasi yang baik dalam kategori restoran cepat saji	0	2	12	43	43	427	4,27	Rata-rata responden setuju dengan pernyataan tersebut
3.	Harga produk Richeese Factory sesuai dengan kualitas yang diberikan	0	3	14	38	45	425	4,25	Rata-rata responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut
4.	Saya merasa puas akan kualitas dan cita rasa produk Richeese Factory	0	4	16	37	43	419	4,19	Rata-rata responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut
5.	Richeese Factory adalah pilihan utama ketika ingin membeli ayam goreng	1	15	23	26	35	379	3,79	Rata-rata responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut
							Total	21,04	
							Mean	4,208	

Skor rata-rata Promosi

2. Variabel Promosi

NO	Keterangan	Pilihan Jawaban					Total	Mean	Keterangan
		STS	TS	N	S	SS			
1.	Saya mengetahui promosi yang dilakukan Richeese Factory di sosial media	6	7	12	35	40	396	3,96	Rata-rata responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



2.	Seringnya promosi produk baru Richeese Factory menarik minat saya untuk membeli	0	11	19	32	38	397	3,97	Rata-rata responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut
3.	Bagi saya waktu promosi yang diberikan oleh Richeese Factory mencukupi	1	6	21	36	36	400	4,00	Rata-rata responden setuju dengan pernyataan tersebut
4.	Saya sering memanfaatkan promosi yang diberikan oleh Richeese Factory	4	9	15	35	37	392	3,92	Rata-rata responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut
							Total	15,85	
							Mean	3,9625	

Skor rata-rata Kepuasan pelanggan

3. Variabel Kepuasan Pelanggan

NO	Keterangan	Pilihan Jawaban					Total	Mean	Keterangan
		STS	TS	N	S	SS			
1.	Saya tidak akan berpindah ke merek restoran ayam goreng lain meskipun ada promosi yang lebih menarik	13	22	28	13	24	313	3,13	Rata-rata responden netral dengan pernyataan tersebut
2.	Saya akan merekomendasikan Richeese Factory kepada orang lain	1	5	22	36	36	401	4,01	Rata-rata responden setuju dengan pernyataan tersebut
3.	Saya tetap akan membeli produk Richeese Factory	2	10	27	28	33	380	3,80	Rata-rata responden sangat setuju

1. Dilarang penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak Cipta Ditanggung Undang-Undang Hak Cipta Ditanggung Undang-Undang

Hak Cipta Ditanggung Undang-Undang Hak Cipta Ditanggung Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



	meskipun tanpa adanya promosi								dengan pernyataan tersebut
4.	Saya akan senang jika Richeese Factory menambahkan variasi menu makanannya	1	3	11	29	56	436	4,36	Rata-rata responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut
							Total	15,30	
							Mean	3,825	

Lampiran  
Data hasil kuesioner  
Variabel Citra Merek

Responden	Cm1	Cm2	Cm3	Cm4	Cm5
1	5	5	4	4	5
2	5	4	5	4	5
3	4	4	4	5	4
4	3	4	4	4	2
5	5	4	3	5	2
6	5	5	5	4	4
7	5	5	5	5	5
8	2	4	4	4	5
9	5	5	5	5	5
10	4	4	5	4	4
11	5	5	5	5	4
12	5	5	5	2	5
13	5	4	5	5	4
14	5	5	5	4	5
15	5	4	4	4	5
16	5	5	5	5	5

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak Dpta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



17	4	4	2	4	2
18	5	5	5	5	5
19	5	3	4	3	3
20	5	4	4	5	4
21	5	4	4	4	4
22	4	3	4	4	3
23	5	5	5	4	4
24	3	4	5	3	4
25	4	5	4	4	3
26	4	4	5	3	2
27	5	4	3	3	2
28	3	3	4	2	2
29	5	4	5	4	3
30	5	4	4	4	3
31	5	4	5	3	3
32	4	4	5	2	5
33	5	4	4	5	5
34	5	4	4	3	5
35	4	4	3	5	5
36	4	3	2	2	5
37	3	2	2	4	4
38	3	3	4	3	2
39	5	5	5	5	5
40	5	4	3	3	5
41	4	5	5	4	5
42	4	4	5	4	5
43	5	2	5	3	5
44	4	4	4	4	4
45	5	5	5	5	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





46	5	4	4	4	3
47	1	5	4	4	2
48	5	5	4	5	3
49	5	5	5	5	4
50	5	5	5	5	4
51	3	4	5	4	3
52	4	4	4	4	4
53	5	5	5	5	5
54	4	3	3	4	3
55	5	4	4	4	2
56	5	4	4	3	3
57	5	5	5	5	5
58	5	4	4	4	3
59	4	5	4	3	3
60	5	3	5	4	5
61	5	4	4	4	3
62	4	4	5	4	3
63	5	5	5	5	5
64	5	5	4	5	4
65	5	5	5	5	5
66	4	3	3	3	2
67	5	4	4	4	2
68	5	3	3	4	1
69	3	4	5	3	2
70	5	5	4	5	4
71	5	5	5	4	3
72	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5
74	5	5	4	5	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



75	4	5	4	4	3
76	4	3	3	3	2
77	5	4	4	5	4
78	5	4	5	5	4
79	4	4	4	3	2
80	5	5	4	5	3
81	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	3
83	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	5
85	4	3	3	3	3
86	5	5	4	5	3
87	5	4	4	5	4
88	5	5	4	5	5
89	5	5	3	5	2
90	5	3	4	4	4
91	5	5	5	5	5
92	4	4	5	5	4
93	5	4	3	4	3
94	4	4	3	4	4
95	5	5	3	5	4
96	5	5	5	5	4
97	5	5	5	5	5
98	4	4	4	5	4
99	4	4	3	4	4
100	5	5	5	5	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Responden	Promosi1	Promosi2	Promosi3	Promosi4
1	5	5	5	4
2	4	4	5	4
3	4	4	4	2
4	3	2	4	1
5	5	5	5	5
6	5	3	4	4
7	5	5	5	5
8	5	5	5	5
9	5	5	5	5
10	4	4	3	4
11	5	5	5	4
12	5	5	5	5
13	3	4	3	4
14	4	2	3	4
15	4	4	4	4
16	4	5	5	5
17	4	2	4	4
18	5	5	5	5
19	2	3	3	2
20	4	4	4	4
21	5	4	4	4
22	5	4	3	4
23	4	4	5	5
24	3	2	2	1
25	4	4	4	4
26	4	4	4	3
27	5	4	4	4
28	4	3	4	5



**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

29	5	5	4	3
30	3	3	4	4
31	5	5	5	5
32	5	5	5	5
33	1	3	3	1
34	1	4	2	2
35	2	3	4	4
36	1	4	1	4
37	1	4	3	3
38	2	3	4	2
39	5	5	5	5
40	5	5	5	5
41	4	5	5	4
42	5	4	5	3
43	5	5	5	5
44	4	4	4	4
45	5	5	5	5
46	3	3	3	4
47	1	2	2	2
48	4	5	3	5
49	4	5	5	5
50	5	5	5	5
51	3	5	4	4
52	4	4	4	4
53	5	5	5	5
54	2	4	3	5
55	5	3	3	3
56	4	4	3	4
57	5	5	5	5



**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

58	4	2	4	2
59	2	3	3	2
60	5	5	5	5
61	5	4	3	4
62	4	3	4	4
63	5	5	5	5
64	4	4	4	4
65	5	5	5	5
66	3	3	4	3
67	2	2	2	3
68	5	3	2	2
69	2	3	3	1
70	4	5	5	4
71	1	2	2	3
72	5	5	5	5
73	5	5	5	5
74	4	4	4	4
75	4	5	4	5
76	4	4	4	4
77	3	3	3	3
78	4	4	5	5
79	3	2	3	3
80	3	5	5	5
81	5	5	5	5
82	3	2	4	4
83	5	3	3	3
84	5	5	5	5
85	3	2	3	2
86	5	4	4	5



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

87	4	4	4	4
88	5	4	4	3
89	4	3	5	3
90	4	4	4	4
91	4	4	4	5
92	4	5	4	5
93	4	3	3	4
94	4	3	4	3
95	5	5	5	5
96	5	5	3	4
97	5	5	5	5
98	5	4	4	3
99	4	5	4	4
100	4	4	4	5

**Variabel Kepuasan Pelanggan**

Responden	KP1	KP2	KP3	KP4
1	5	4	5	5
2	5	5	4	4
3	3	5	4	4
4	1	5	4	5
5	5	5	5	5
6	2	4	5	5
7	5	5	5	5
8	2	3	4	3
9	5	5	5	5
10	3	4	4	5
11	2	4	3	5
12	3	5	5	5



**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

13	2	5	4	5
14	2	4	5	4
15	2	4	4	4
16	2	4	3	5
17	2	2	3	5
18	5	5	5	5
19	3	3	5	4
20	4	4	4	5
21	2	5	3	5
22	3	4	3	5
23	4	5	5	5
24	5	4	2	4
25	3	4	3	4
26	3	4	4	3
27	2	3	2	5
28	3	4	3	5
29	2	4	3	5
30	3	5	3	3
31	5	5	5	5
32	5	5	5	5
33	1	3	3	5
34	1	2	2	4
35	2	3	4	4
36	1	3	2	3
37	3	3	2	3
38	2	2	2	2
39	5	5	5	5
40	1	1	1	1
41	5	4	5	4



**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

42	4	5	5	5
43	4	4	4	5
44	3	3	4	4
45	5	5	5	5
46	2	4	3	5
47	2	3	3	3
48	1	3	5	5
49	3	3	3	4
50	5	5	5	5
51	3	5	2	5
52	4	4	4	4
53	5	5	5	5
54	1	3	3	4
55	1	5	5	5
56	3	3	4	5
57	4	5	4	5
58	2	2	4	4
59	2	4	5	3
60	5	5	5	5
61	2	3	4	5
62	2	5	3	4
63	5	5	5	5
64	3	4	5	5
65	5	5	5	5
66	3	4	3	4
67	2	3	3	3
68	1	3	3	2
69	3	3	4	4
70	5	5	4	5





**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

71	3	4	3	5
72	4	5	4	4
73	4	4	2	5
74	1	3	2	4
75	3	4	4	4
76	3	4	3	5
77	3	5	5	5
78	5	5	5	5
79	2	3	4	5
80	5	5	1	5
81	5	5	5	5
82	3	3	3	3
83	3	4	3	5
84	4	5	5	5
85	1	2	2	3
86	3	4	3	4
87	4	4	4	4
88	4	4	3	3
89	3	5	5	2
90	1	4	3	5
91	3	4	4	5
92	4	4	5	5
93	3	3	3	4
94	2	3	3	5
95	3	4	4	4
96	5	4	4	4
97	5	5	5	5
98	5	5	4	4
99	1	4	4	4



100	4	4	5	4
-----	---	---	---	---

**C**

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

**Lampiran 4**

**Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

**1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Citra Merek**

**Uji validitas**

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Cm1	16,50	6,697	,422	,701
Cm2	16,77	6,179	,586	,645
Cm3	16,79	6,329	,478	,681
Cm4	16,85	6,048	,517	,666
Cm5	17,25	5,280	,471	,699

**Uji Reliabilitas**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,725	5

**2. Uji Validitas dan Reliabilitas Promosi**

**Uji Validitas**

Item-Total Statistics
-----------------------

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Diyang menulis sebagai bagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Promosi1	11,89	7,271	,669	,845
Promosi2	11,88	7,682	,735	,815
Promosi3	11,85	7,947	,737	,817
Promosi4	11,93	7,258	,717	,822

**Uji Reliabilitas**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,862	4

3. Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

**Uji Validitas**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	12,17	5,355	,593	,719
KP2	11,29	6,572	,718	,646
KP3	11,50	6,616	,567	,714
KP4	10,94	7,875	,464	,764



Uji Realibilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,768	4

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Lampiran 5  
Analisis regresi

Uji F

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	476,891	2	238,446	38,414	,000 <sup>b</sup>
	Residual	602,109	97	6,207		
	Total	1079,000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Promosi, Citra merek

Lampiran 6

Analisis regresi uji t dan uji multikolinearitas

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber dan menyebutkan nomor:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.



### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1.	(Constant)	1,155	1,785		,647	,519		
	Citra merek	,408	,102	,370	3,992	,000	,671	1,491
	Promosi	,350	,085	,380	4,101	,000	,671	1,491

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

### Lampiran 7:

#### Uji normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,46615232
Most Extreme Differences	Absolute	,082
	Positive	,058
	Negative	-,082
Test Statistic		,082
Asymp. Sig. (2-tailed)		,095 <sup>c</sup>





- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Lampiran 8  
Uji heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,986	2,099		1,899	,063
	totalcm	-,005	,083	-,008	-,057	,955
	Totalpromosi	-,104	,070	-,203	-1,494	,141

a. Dependent Variable: ABRESID

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



